

Un Análisis del Caso de Alterkeys

Diana Vanessa Romero

Asesor

Tania Meneses Cabrera

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Psicología

2023

Resumen

Este artículo presenta una propuesta de innovación en el sector del turismo y la hospitalidad, centrándose en la promoción de la inclusión de la comunidad LGBT a través de la plataforma Alterkeys. El estudio se basa en una revisión exhaustiva de la literatura especializada y en la recopilación de datos relevantes sobre la experiencia de la comunidad LGBT en el ámbito turístico reconociendo que existen desafíos y barreras que dificultan su plena participación y disfrute. Se propone a Alterkeys como una solución innovadora que proporciona servicios diferenciales y personalizados, adaptados a las particularidades y demandas de la comunidad LGBT. Por otra parte, se destacan los beneficios tanto para los usuarios LGBT como para los anfitriones que participan en la plataforma, promoviendo la diversidad y generando un entorno acogedor.

Las conclusiones señalan la importancia de seguir promoviendo la inclusión LGBT en la industria del turismo y la hospitalidad, así como la necesidad de desarrollar estrategias específicas y programas de formación para garantizar una experiencia positiva y sin discriminación. Además, se resalta la relevancia de involucrar a los diferentes actores del sector, incluyendo a gobiernos, organizaciones y empresas, en la implementación de políticas y prácticas inclusivas. En base a los hallazgos, se presentan recomendaciones para mejorar la propuesta de Alterkeys, tales como fortalecer la visibilidad de la plataforma, ampliar la oferta de servicios y establecer alianzas estratégicas con organizaciones LGBT. Estas recomendaciones buscan potenciar aún más la capacidad de Alterkeys para fomentar la inclusión y ofrecer experiencias turísticas enriquecedoras para la comunidad LGBT.

Palabras clave: Turismo Inclusivo, Comunidad LGBT, Alterkeys, Innovación, Experiencia de Viaje.

Abstract

This article presents a proposal for innovation in the tourism and hospitality sector, focusing on promoting the inclusion of the LGBT community through the Alterkeys platform. The study is based on an exhaustive review of the specialized literature and the collection of relevant data on the experience of the LGBT community in tourism, recognizing that there are challenges and barriers that hinder their full participation and enjoyment. Alterkeys is proposed as an innovative solution that provides differential and personalized services, adapted to the particularities and demands of the LGBT community. On the other hand, the benefits for both LGBT users and hosts who participate in the platform are highlighted, promoting diversity and creating a welcoming environment.

The conclusions point out the importance of continuing to promote LGBT inclusion in the tourism and hospitality industry, as well as the need to develop specific strategies and training programs to ensure a positive experience without discrimination. In addition, the relevance of involving the different actors in the sector, including governments, organizations and companies, in the implementation of inclusive policies and practices is highlighted. Based on the findings, recommendations are presented to improve the Alterkeys proposal, such as strengthening the visibility of the platform, expanding the offer of services and establishing strategic alliances with LGBT organizations. These recommendations seek to further enhance Alterkeys' ability to promote inclusion and offer enriching tourist experiences for the LGBT community.

Keywords: Inclusive Tourism, LGBT Community, Alterkeys, Innovation, Travel Experience.

Tabla de Contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	3
Tabla de Contenido.....	4
Introducción.....	5
Metodología.....	6
Resultados Esperados.....	7
Discusión.....	8
Conclusiones.....	19
Referencias Bibliográficas.....	20

Introducción

En línea con esta perspectiva, el presente estudio se adentra en el análisis de la maduración de la innovación social, explorando el caso de estudio de la empresa Alterkeys. Se destaca la importancia de comprender cómo las empresas pueden desarrollar y fortalecer iniciativas de innovación social para generar un impacto positivo en la sociedad. Alterkeys se ha destacado por su enfoque centrado en la comunidad y su promoción de la colaboración entre diferentes actores con el fin de abordar desafíos sociales y mejorar la calidad de vida de las personas. Esta empresa ha adoptado una perspectiva innovadora al tratar la diversidad de género y la comunidad LGBT como aspectos fundamentales en su propuesta de valor. La comunidad LGBT ha enfrentado históricamente desafíos significativos para obtener derechos y ser reconocidos en la sociedad.

Uno de los problemas más prominentes que enfrenta esta comunidad es la discriminación en el acceso a servicios y productos básicos, como el alojamiento. Alterkeys proporciona soluciones creativas y efectivas para abordar los desafíos sociales y mejorar la calidad de vida de las personas. Según (Fernández, Gómez, & Martínez, 2019), “la relevancia de esta propuesta se extiende a la psicología, ya que la comunidad LGBT experimenta desafíos únicos en su bienestar y salud mental debido a la discriminación y estigmatización a la que se enfrentan”. Alterkeys, una empresa que ha utilizado la innovación social para crear una plataforma en línea que conecta a las personas de todo el mundo brindándoles alojamientos que se identifican como amigables, seguros en relación con la comunidad LGBT.

Metodología

La metodología utilizada en este estudio se puede resumir en los siguientes pasos; recopilación de información en línea la cual se basó en la búsqueda y recopilación de documentos, artículos científicos, informes, noticias y otros recursos digitales relacionados con las iniciativas de innovación social de Alterkeys. Análisis de documentos en línea, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de los documentos y recursos digitales recopilados. Revisión de fuentes confiables, se hizo un esfuerzo por acceder a fuentes en línea confiable y actualizada. Se seleccionaron fuentes de calidad que garantizaran la validez y la integridad de los resultados obtenidos. Análisis comparativo, se utilizaron referencias a otras iniciativas de innovación social similares para contextualizar y evaluar el nivel de maduración de Alterkeys en relación con otras empresas del sector.

Análisis de indicadores y métricas, se analizaron los indicadores y métricas disponibles en los documentos y en línea para evaluar el impacto y el alcance de las iniciativas de innovación social de Alterkeys. Estos indicadores incluyeron datos sobre el número de beneficiarios, el alcance geográfico y otros aspectos relevantes. El enfoque metodológico se centró en la recopilación y el análisis de información en línea, asegurando la validez y la rigurosidad de los resultados obtenidos. La revisión exhaustiva de fuentes en línea permitió obtener una visión integral de la maduración de la innovación social en Alterkeys y proporcionar recomendaciones prácticas para fortalecer y mejorar el enfoque de innovación social en la empresa. Para evaluar el nivel de maduración de la innovación social en Alterkeys, se empleará una tipología mixta que combina elementos cualitativos y cuantitativos.

Resultados Esperados

El objetivo de este estudio es analizar en profundidad el grado de maduración de la innovación social en Alterkeys, centrándose en la relación entre la psicología y las problemáticas específicas abordadas en la comunidad LGBT. El estudio investiga cómo la empresa ha aplicado enfoques psicológicos para comprender y atender las necesidades particulares de esta población, reconociendo la diversidad de género como un tema clave en su propuesta de innovación. Los resultados esperados de este estudio son revelar cómo Alterkeys ha desarrollado estrategias diferenciadas para proporcionar servicios inclusivos y personalizados a la comunidad LGBT, y cómo estas estrategias han abordado las problemáticas psicológicas asociadas con la discriminación, el estigma y la falta de acceso equitativo a servicios turísticos y hospitalarios.

También se espera evaluar el impacto de las iniciativas de innovación social de Alterkeys en el bienestar psicológico y la satisfacción de la comunidad LGBT y analizar cómo la oferta de opciones de alojamiento seguras, respetuosas y acogedoras ha contribuido a mejorar la autoestima, la confianza y la integración social de los usuarios LGBT. Los resultados de este estudio permitirán comprender en qué medida Alterkeys ha logrado avanzar en la maduración de la innovación social, considerando aspectos psicológicos y las problemáticas específicas de la comunidad LGBT. Además, se destacarán las buenas prácticas y lecciones aprendidas, proporcionando recomendaciones prácticas para fortalecer y mejorar la implementación de la innovación social en el contexto empresarial.

Discusión

El artículo científico analiza los desafíos que enfrenta la comunidad LGBT en términos de bienestar y salud mental debidos a la discriminación y estigmatización a la que se enfrentan. Estos desafíos incluyen altos niveles de estrés, ansiedad, depresión y otros problemas de salud mental. En particular, el acceso a servicios básicos como el alojamiento puede verse afectado por la discriminación, lo que puede llevar a la exclusión y la falta de seguridad para las personas LGBT. En este contexto, la plataforma en línea Alterkeys ha adoptado un enfoque innovador al abordar la discriminación y la falta de acceso a alojamientos seguros para la comunidad LGBT. Al conectar a las personas con alojamientos amigables y seguros, Alterkeys ha proporcionado una solución creativa y efectiva a este problema.

Además de facilitar el acceso a alojamientos seguros, la iniciativa ha creado un entorno inclusivo y de apoyo que mejora el bienestar y la salud mental de las personas LGBT. Desde la perspectiva de la psicología, es esencial reconocer la importancia de abordar los desafíos específicos que enfrenta la comunidad LGBT en términos de salud mental. La discriminación y la estigmatización pueden tener un impacto significativo en el bienestar psicológico de las personas LGBT, generando altos niveles de estrés, ansiedad, depresión y otros problemas de salud mental. Por lo tanto, iniciativas como Alterkeys, que se enfocan en crear entornos seguros y acogedores, son de gran relevancia para promover la salud mental y el bienestar de esta comunidad.

La implementación de estrategias de innovación social por parte de Alterkeys ha demostrado ser efectiva en la gestión de los problemas específicos que enfrenta la comunidad LGBT en relación con el alojamiento. Al promover la colaboración entre diferentes actores y brindar soluciones creativas, Alterkeys ha contribuido a mejorar la calidad de vida de las

personas LGBT al proporcionar un entorno seguro y acogedor. Estos esfuerzos son cruciales para fomentar la inclusión y combatir la discriminación, lo que a su vez tiene un impacto positivo en la salud mental y el bienestar de las personas LGBT. En conclusión, la discusión basada en el artículo científico destaca cómo Alterkeys, a través de la innovación social, ha abordado los problemas específicos que enfrenta la comunidad LGBT en relación con el alojamiento.

Estos problemas tienen un impacto significativo en la salud mental y el bienestar de las personas LGBT y la iniciativa de Alterkeys ha demostrado ser efectiva para mejorar la calidad de vida de esta comunidad. Es crucial reconocer y abordar los desafíos adicionales que enfrentan la comunidad LGBT en relación con su bienestar y salud mental, como la discriminación, el rechazo familiar y social, el bullying y acoso escolar, las barreras en la atención médica, y los problemas de identidad y aceptación propia. Promover la inclusión, la educación y la sensibilización, junto con iniciativas de innovación social, puede desempeñar un papel crucial en la mejora del bienestar y la salud mental de las personas LGBT.

Un Análisis del Caso de Alterkeys

El objetivo de este estudio es analizar en profundidad el grado de maduración de la innovación social en Alterkeys, centrándose en la relación entre la psicología y las problemáticas específicas abordadas en la comunidad LGBT. Se investigará cómo la empresa ha aplicado enfoques psicológicos para comprender y atender las necesidades particulares de esta población, reconociendo la diversidad de género como un tema clave en su propuesta de innovación. Se espera que los resultados revelen cómo Alterkeys ha desarrollado estrategias diferenciadas para proporcionar servicios inclusivos y personalizados a la comunidad LGBT. Se analizará cómo estas estrategias han abordado las problemáticas psicológicas asociadas con la discriminación, el estigma y la falta de acceso equitativo a servicios turísticos. Además, se evaluará el impacto de la iniciativa Alterkeys en el bienestar psicológico y la satisfacción de la comunidad LGBT.

Se analizará cómo la oferta de opciones de alojamiento seguras, respetuosas y acogedoras ha contribuido a mejorar la autoestima, la confianza y la integración social de los usuarios LGBT. Los resultados de este estudio permitirán comprender en qué medida Alterkeys ha logrado avanzar en la maduración de la innovación social, considerando aspectos psicológicos y las problemáticas específicas de la comunidad LGBT. Además, se destacarán las buenas prácticas y lecciones aprendidas, proporcionando recomendaciones prácticas para fortalecer y mejorar la implementación de la innovación social en el contexto empresarial. El análisis de la maduración de la innovación social en Alterkeys brindará información valiosa para otras empresas y organizaciones que deseen desarrollar estrategias efectivas de innovación social.

Se identificarán las buenas prácticas y lecciones aprendidas de Alterkeys, así como las recomendaciones para fortalecer y mejorar la implementación de la innovación social en el contexto empresarial. Ahora bien, es importante mencionar que a finales de 2011, “Chema

González y Joan Muni”, dos apasionados viajeros, se encontraron con un desafío específico que también afecta a la comunidad LGBT; la dificultad para encontrar alojamientos seguros y acogedores durante sus viajes. Esta necesidad insatisfecha impulsó a Chema y Joan a crear Alterkeys, una empresa que se dedica a facilitar el alquiler seguro de viviendas entre particulares. La iniciativa de Alterkeys no solo se enfocó en brindar alojamientos seguros para la comunidad LGBT, sino que también promovió la inclusión y la aceptación de la diversidad en el sector del turismo.

Al proporcionar una plataforma que conectaba a personas dispuestas a alquilar sus viviendas con viajeros LGBT, Alterkeys fomentaba la construcción de relaciones positivas y el intercambio cultural entre diferentes individuos y comunidades. Se deben resaltar algunas problemáticas específicas de la comunidad LGBT en el turismo como el enfrentamiento ante diversas problemáticas a la hora de viajar, la falta de opciones de alojamiento seguras y respetuosas, la discriminación en establecimientos turísticos y la falta de información sobre destinos amigables. Estas experiencias negativas generan estrés, ansiedad y disminuyen la satisfacción de viaje. Además, la diversidad de género dentro de la comunidad LGBT también es un aspecto crucial que debe ser abordado, ya que existen desafíos específicos para las personas transgénero y no binarias.

Alterkeys ha desarrollado estrategias diferenciadas para abordar las problemáticas específicas de la comunidad LGBT. La discriminación y el estigma que aún persisten en muchos destinos turísticos es una problemática que genera impactos significativos en el bienestar psicológico de los individuos LGBT, limitando su capacidad de disfrutar plenamente de las experiencias turísticas. En este sentido, la plataforma Alterkeys ha surgido como una propuesta innovadora que busca abordar estas problemáticas desde una perspectiva psicológica, ofreciendo

servicios diferenciales adaptados a las necesidades de la comunidad LGBT. Desde un enfoque psicológico, la plataforma ha trabajado en la creación de un entorno seguro y acogedor, proporcionando opciones de alojamiento que respetan la identidad de género y promoviendo la inclusión en todos los aspectos del viaje.

Además, Alterkeys ha implementado programas de sensibilización y formación para los anfitriones, fomentando actitudes y comportamientos respetuosos hacia la diversidad de género. La inclusión es un concepto que se refiere a la creación de entornos y sociedades que valoran y respetan la diversidad, donde todas las personas, independientemente de sus características o identidades, pueden participar plenamente y tener igualdad de oportunidades. Desde la psicología, la inclusión se aborda desde diferentes perspectivas y enfoques teóricos. Uno de los enfoques clave es la teoría de la identidad social, propuesta por (Tajfel & Turner, 1979), “quiere decir, que las personas tienen una necesidad inherente de pertenecer a grupos sociales y ser reconocidas positivamente por ellos”.

Desde esta perspectiva, la inclusión implica que las personas se sientan aceptadas y valoradas dentro de su comunidad, lo que contribuye a su bienestar psicológico y su desarrollo saludable. Esta disciplina también destaca la importancia de abordar los prejuicios y la discriminación que pueden socavar la inclusión. Ahora bien, el modelo de la “discriminación aversiva” según (Dovidio & Gaertner, 2000), “quiere decir que las actitudes discriminatorias pueden ser sutiles y basadas en sentimientos contradictorios, donde las personas pueden experimentar una aversión hacia grupos minoritarios, pero también desear ser consideradas justas y no discriminatorias”. Abordar estos prejuicios y promover la inclusión requiere un trabajo consciente de sensibilización y educación.

La teoría del “contacto intergrupal” según (Allport, 1954), “también destaca la importancia del contacto positivo entre grupos para reducir los prejuicios y promover la inclusión”. Según esta teoría, cuando las personas tienen la oportunidad de interactuar de manera positiva y significativa con individuos de diferentes grupos, se pueden romper los estereotipos y promover actitudes más inclusivas. De acuerdo con (Fernández-Cano et al., 2019), Alterkeys logra conectar a personas de todo el mundo y brindarles alojamiento amigable y seguro para la comunidad LGBT. Reconociendo la importancia de abordar las necesidades emocionales y psicológicas de esta población. En este artículo, se evalúa el nivel de madurez TRL de Alterkeys, explorando cómo se ha abordado la diversidad de género y las problemáticas específicas de dicha comunidad.

Según el modelo de maduración TRL (Technology Readiness Level), la empresa aprovechó una herramienta existente y la adaptó para abordar el problema social de la discriminación en el acceso al alojamiento, en lugar de crear una nueva tecnología o proceso. En el TRL 1, Alterkeys ha reconocido las problemáticas relacionadas con la inclusión de la comunidad LGBT en el turismo y ha concebido la idea de una plataforma que se enfoque en abordar estas necesidades desde una perspectiva psicológica. Mediante investigaciones iniciales y revisión de la literatura especializada, se ha obtenido una comprensión más profunda de las dificultades emocionales y psicológicas que enfrentan los viajeros LGBT, sentando así las bases para el desarrollo de estrategias específicas.

Alterkeys ha validado la tecnología a través de la recopilación de datos primarios y secundarios. Estos datos incluyen testimonios de viajeros LGBT, estudios de mercado y análisis de las problemáticas específicas de la comunidad LGBT al viajar. Esta validación ha proporcionado una comprensión más detallada de las necesidades emocionales y psicológicas de

esta población, permitiendo el diseño de estrategias basadas en enfoques psicológicos. Se han identificado factores clave, como la aceptación, la seguridad emocional y el fomento de la autoestima y la confianza de los viajeros LGBT, como elementos fundamentales para una experiencia de viaje inclusiva y satisfactoria, esto hace referencia al TRL 2.

De acuerdo con la propuesta de comparación entre los TLR para diseños de innovación tecnológicos y la propuesta para TLR en innovación social del libro "Construyendo la Innovación Social" (Jailler & otros, 2017), el primer nivel de maduración es el TLR 1 - que se refiere al nivel más bajo en cuanto al nivel de maduración y describe cómo tuvo lugar la gestación de la idea del proyecto o iniciativa. En el caso de Alterkeys, la idea del proyecto surgió como respuesta a la inconformidad a la hora de viajar y a la no aceptación frente a la discriminación que sufrían a lo largo del viaje diferentes personas como las pertenecientes a la comunidad LGBT en el acceso al alojamiento.

Para resolver este problema social, la empresa utilizó la tecnología y la plataforma en línea para conectar a personas de todo el mundo y brindarles alojamiento la adaptación de una herramienta tecnológica preexistente, lo que les permitió avanzar rápidamente en la implementación de su idea y en la resolución del problema social que querían abordar. Además, la colaboración con la comunidad LGBT y las organizaciones de este colectivo fue fundamental para el éxito de la empresa, ya que les permitió conocer de primera mano las necesidades y preocupaciones de este grupo de personas y asegurarse de que la plataforma respondiera adecuadamente a ellas.

La empresa aprovechó una herramienta tecnológica preexistente y la adaptó para resolver un problema social, lo que les permitió avanzar rápidamente en la implementación de su idea y colaborar con la comunidad LGBT y organizaciones para asegurarse de que la plataforma

respondiera adecuadamente a las necesidades y preocupaciones de este colectivo. En este sentido, se puede considerar que Alterkeys ha alcanzado la TLR 2 en su proceso de innovación socio tecnológica. Sin embargo, considero que se puede mejorar en su proceso de innovación sociotecnológica, TLR 2 puede seguir explorando diversas áreas para mejorar su oferta de valor y satisfacer las necesidades de sus clientes. Algunas de estas áreas pueden incluir; mejorar su plataforma de comunicación: TLR 2 puede considerar la integración de nuevas herramientas de comunicación que permitan a los usuarios interactuar de manera más eficiente y efectiva.

Ampliar su oferta de servicios; la empresa puede considerar la incorporación de nuevos servicios que complementen su oferta actual y permitan a los clientes tener una experiencia más completa. Incorporar tecnologías emergentes: TLR 2 puede explorar tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, la realidad virtual y aumentada, y la robótica, y considerar cómo pueden aplicarse en su modelo de negocio. Fortalecer su presencia en redes sociales; la empresa puede fortalecer su presencia en redes sociales para aumentar su alcance y atraer a nuevos clientes. Promover la sostenibilidad: TLR 2 puede considerar la adopción de prácticas sostenibles en su modelo de negocio para reducir su impacto ambiental y mejorar su imagen ante los consumidores.

Durante la fase TRL 3, también conocida como pruebas o validación iniciales, se llevan a cabo actividades de investigación y desarrollo para probar la viabilidad y eficacia de la tecnología, proceso o metodología en cuestión. En el caso de Alterkeys, esta fase se caracterizó por la implementación de pruebas piloto para validar la plataforma y su modelo de negocio. Estas pruebas permitieron a la empresa identificar y corregir posibles errores y mejorar la experiencia del usuario en la plataforma. Según (Gustavsson et al., 2016), “la realización de

pruebas o validación iniciales es fundamental para el éxito de cualquier proyecto o iniciativa tecnológica”.

Este proceso permite identificar posibles fallos y realizar ajustes antes de lanzar la tecnología al mercado, lo que puede mejorar significativamente las posibilidades de éxito. La TRL 4 se trata de una fase en la que se busca validar la iniciativa social a través de un grupo piloto y se establecen roles y responsabilidades para los participantes. En este sentido, algunos autores han destacado la importancia de la participación organizada de los actores involucrados en el proyecto para su éxito. Como mencionan (Medina y otros, 2019), "la participación consciente de los actores involucrados es clave para lograr una transformación social efectiva" (p. 31). En el caso de Alterkeys, según (BOPB, 2018), “se llevó a cabo una prueba piloto en Barcelona con la participación de 10 viviendas y 25 viajeros, lo que permitió obtener retroalimentación por parte de los participantes y evaluar la viabilidad del proyecto”.

En cuanto a las personas involucradas en el desarrollo del proyecto, según (Alterkeys, 2018), se contó con la colaboración de diferentes actores, entre ellos, la Fundación Secretariado Gitano, que trabajó en la sensibilización de la comunidad gitana en la oferta de alojamiento a turistas, y la Fundación ONCE, que aportó su experiencia en la accesibilidad para personas con discapacidad. Para la validación social inicial, según gitana (Alterkeys, 2018), se llevaron a cabo diferentes acciones en el proyecto, como la capacitación de los propietarios de los alojamientos en materia de turismo inclusivo y la promoción de la plataforma entre la población. Además, se establecieron roles y responsabilidades para los participantes, como el compromiso de los propietarios de los alojamientos de ofrecer un trato justo y no discriminatorio a los viajeros.

En cuanto a la organización de las actividades, según (Alterkeys, 2018), se establecieron protocolos y se fijaron momentos de revisión, actualización y control de las actividades

realizadas. Este equipo incluye a los fundadores y a otros miembros clave del equipo directivo, así como a profesionales con experiencia en áreas relevantes como la tecnología, el turismo y la inclusión social. En cuanto a las estrategias para mantener el proyecto en el tiempo, Alterkeys ha implementado diversas medidas; diversificación de servicios, la empresa ha ampliado su oferta de servicios más allá del alojamiento, incorporando servicios adicionales como experiencias turísticas, recomendaciones locales y asesoramiento personalizado. Innovación continua, Alterkeys se mantiene actualizada en cuanto a las tendencias tecnológicas y las necesidades de la comunidad LGBT y otros grupos.

Desarrollo de alianzas estratégicas; la colaboración con otras organizaciones y entidades relevantes es clave para el crecimiento y la sostenibilidad de Alterkeys. Marketing y promoción; la empresa invierte en estrategias de marketing y promoción para aumentar su visibilidad y atraer a nuevos usuarios. Atención al cliente y satisfacción del usuario; Alterkeys se enfoca en brindar una experiencia de usuario de alta calidad y en satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. El TRL mencionado implica que la iniciativa o proyecto no está siendo aplicado y no se han realizado mejoras significativas en los procesos internos, el modelo organizativo y la gestión; si la plataforma presenta fallas y no ha logrado superar los desafíos relacionados con su funcionamiento, es posible que aún se encuentre en una etapa anterior de desarrollo, como la validación en entornos sociales amplios (TRL 5) o la demostración en entornos relevantes (TRL 6).

Mejorar su plataforma de comunicación: La integración de nuevas herramientas de comunicación podría permitir a los usuarios interactuar de manera más eficiente y efectiva, lo que mejorarían la experiencia del usuario y la calidad del servicio. Ampliar su oferta de servicios; incorporar nuevos servicios que complementen la oferta actual podría brindar a los

clientes una experiencia más completa y aumentar el valor percibido de la plataforma. Fortalecer su presencia en redes sociales: Incrementar la presencia en redes sociales puede aumentar el alcance de la empresa, atraer a nuevos clientes y fortalecer la comunidad de usuarios. Promover la sostenibilidad; adoptar prácticas sostenibles en el modelo de negocio podría reducir el impacto ambiental de la empresa y mejorar su imagen ante los consumidores preocupados por la responsabilidad social y ambiental.

Conclusiones

El análisis de la maduración de la innovación social en Alterkeys ha revelado el impacto positivo que la empresa ha tenido en el abordaje de la discriminación en el acceso al alojamiento y la promoción del turismo inclusivo. A través de su plataforma en línea, Alterkeys ha logrado conectar a personas de todo el mundo y brindarles alojamiento seguro y amigable, especialmente para la comunidad LGBT. La empresa ha aprovechado una herramienta tecnológica preexistente y la ha adaptado para resolver un problema social, lo que ha permitido un rápido avance en la implementación de su idea. Sin embargo, a pesar de los logros alcanzados, se han identificado áreas de mejora para la empresa.

Alterkeys puede considerar la integración de nuevas herramientas de comunicación en su plataforma, la ampliación de su oferta de servicios, la exploración de tecnologías emergentes, el fortalecimiento de su presencia en redes sociales y la adopción de prácticas sostenibles en su modelo de negocio. Además, es importante destacar que la plataforma de Alterkeys actualmente presenta fallas y no está funcionando de manera óptima, lo que indica que la empresa aún no ha alcanzado un nivel de maduración satisfactorio en términos de su funcionamiento y gestión. Para superar estos desafíos, es necesario seguir trabajando en el desarrollo de la empresa y abordar las áreas de mejora identificadas.

En resumen, Alterkeys es un ejemplo inspirador de cómo la innovación social puede utilizarse para abordar problemas sociales y mejorar la calidad de vida de las personas. A través de su enfoque en el turismo inclusivo y la utilización de la tecnología, la empresa ha logrado impactar de manera positiva en la comunidad LGBT y en el sector del alojamiento. Sin embargo, aún existen desafíos por superar para alcanzar un nivel de maduración más avanzado.

Referencias Bibliográficas

- Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Addison-Wesley.
- Alterkeys. (s.f.). *Acerca de nosotros*. Alterkeys. Recuperado el 9 de mayo de 2023, de https://alterkeys.com/about_us
- BOPB (2018). *Alterkeys: el Airbnb inclusivo*. Boletín Oficial de la Provincia de Barcelona. Recuperado de https://www.diba.cat/documents/343337/401306/BO_2018_048.pdf/728a5231-e245-3db0-8c0b-6c65e6f743bc
- Dovidio, J. F., & Gaertner, S. L. (2000). Aversive racism and selection decisions: 1989 and 1999. *Psychological Science*, 11(4), 315-319.
- Fernández-Cano, A., Gómez-Montero, J., & Martínez-Fernández, V. (2019). *Innovación social: el caso de Alterkeys*. *Revista de Innovación Social*, (4), 3-15.
- González, S. (2016, 17 de mayo). *Alterkeys, la 'app' española que compite con Airbnb en igualdad de condiciones*. *Emprendedores.com*. Recuperado el 9 de mayo de 2023, de <https://www.emprendedores.es/casos-de-exito/alterkeys-a-quien-vender-empresa-economia-colaborativa-chema-gonzalez-kike-sarasola/>
- Gustavsson, V., Lundberg, J., & Öberg, C. (2016). A framework for assessing innovation readiness levels: towards a measurement model for assessing innovation readiness levels in small and medium-sized enterprises. *Technology Innovation Management Review*, 6(5), 35-42.
- Jailier, J. M., Gómez, M. A., & González, M. A. (2017). *Construyendo la innovación social*. Editorial Universitaria Ramón Areces.

Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. *The social psychology of intergroup relations*, 33(47), 74.

Medina, C., Sánchez, M., y Yacamán, O. (2019). La participación social como estrategia para la sostenibilidad de proyectos sociales. Caso de estudio: el programa de Agricultura Urbana de la Universidad de los Andes. *Revista de Investigación Académica*, 20, 29-44.